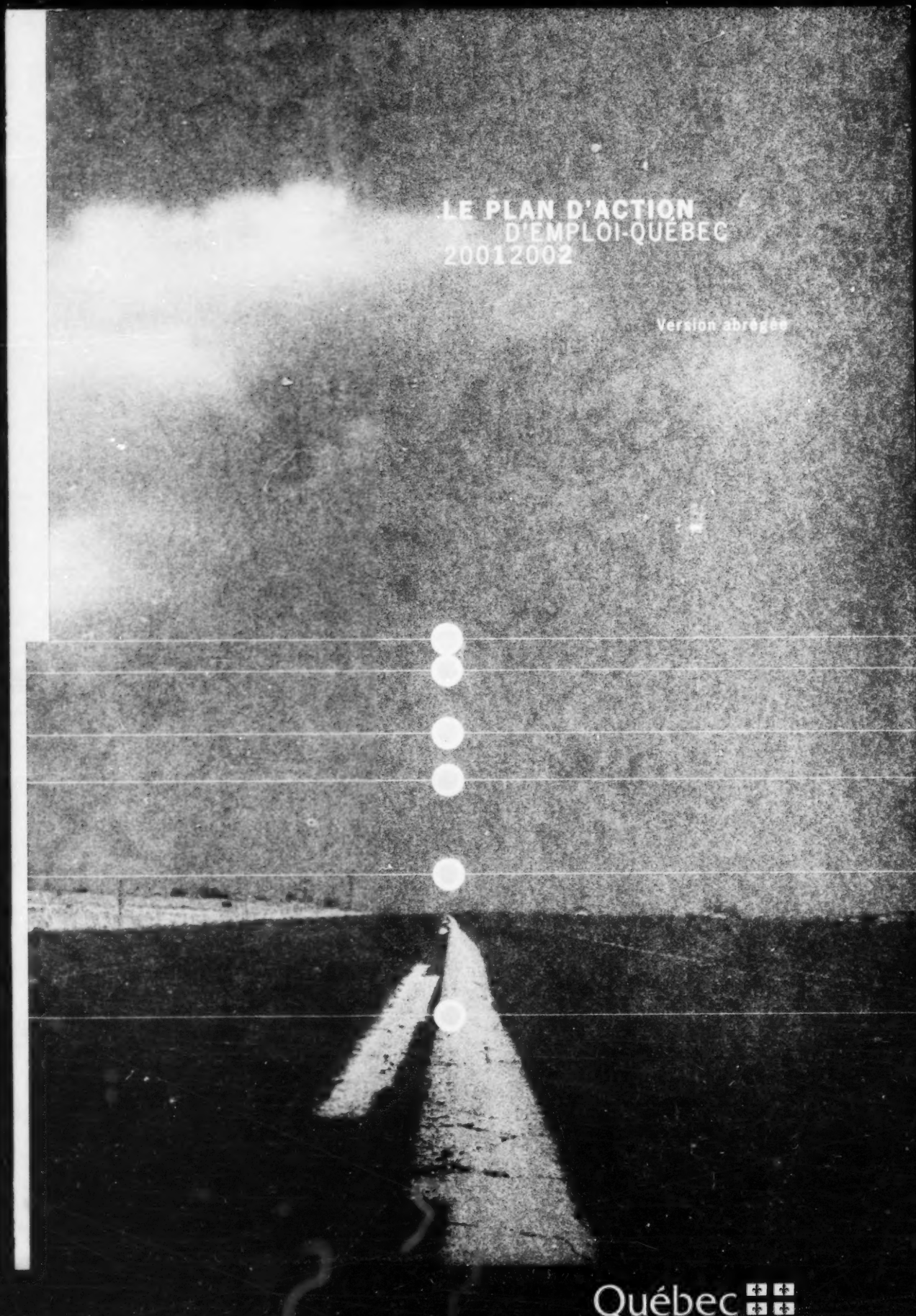
LE PLAN D'ACTION
D'EMPLOI-QUÉBEC
2001 2002
Version abrégée
Québec
Emploi-Québec

On peut télécharger la version abrégée ou la version intégrale du **Plan d'action d'Emploi-Québec 2001-2002** à partir de l'adresse suivante :
http://mess.gouv.qc.ca/mes/doc/pub/index.htm
Pour obtenir la version imprimée de ces publications, composer le (514) 864-8194.
Pour toute question sur le plan d'action d'Emploi-Québec, communiquer avec la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail au **(514) 873-5611**.

Recherche et contenu : **Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail**

Rédaction et production : **Direction des affaires publiques et des communications d'Emploi-Québec**

Conception graphique : **Orangotango**

Prépresse et impression : **Impression BT**

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Québec, 2001
ISBN 2-550-37574-2

102-00286/

AVANT-PROPOS

Cette synthèse du plan d'action annuel d'Emploi-Québec donne un aperçu de l'action qu'Emploi-Québec entend mener en 2001-2002 pour réaliser sa mission. Il s'agit d'un document produit à des fins de vulgarisation.

Seule fait foi la version intégrale du plan d'action, qui contient l'énoncé complet et détaillé des interventions prévues pendant l'exercice. Outre les éléments résumés dans la présente synthèse, les lecteurs et lectrices trouveront dans la version intégrale une analyse des tendances du marché du travail, les ressources allouées ainsi qu'un bilan préliminaire des réalisations découlant du plan d'action 2000-2001.

INTRODUCTION

Pour relever les défis des années 2000, le gouvernement du Québec entend se donner, avec l'adoption en juin 2000 de la Loi sur l'administration publique, un nouveau cadre de gestion afin d'amener les ministères et les organismes à pratiquer une gestion axée sur les résultats et sur le service aux citoyens davantage que sur les moyens.

Cette gestion par résultats se caractérise par :

- La réduction significative des contrôles a priori et un allégement du cadre normatif régissant les activités des ministères et organismes. Plusieurs initiatives ont été prises en ce sens au cours des dernières années, dont la création de plusieurs unités autonomes de service.
- Le renforcement du rôle de la reddition de comptes, laquelle est axée sur les résultats et se concrétise par la production d'un rapport annuel de gestion.
- L'imputabilité accrue des gestionnaires à l'égard des résultats obtenus et de l'atteinte des objectifs.

Dans le contexte de la gestion par résultats, les gestionnaires, tout en restant assujettis aux règles de bonne gestion, disposent de la marge de manœuvre et de la souplesse voulues pour choisir les moyens qui peuvent leur permettre d'atteindre les résultats recherchés, dont ils sont désormais imputables.

Emploi-Québec, en tant qu'unité autonome de service, s'inscrit d'emblée dans le processus de modernisation de l'administration publique et dans le nouveau cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec. Son action est fondée sur :

- une **entente de gestion**, qui définit son cadre de gestion et précise, notamment, les indicateurs servant à l'établissement de ses cibles et à sa reddition de comptes;
- des **plans d'action régionaux** et un **plan d'action national** qui, chaque année, établissent ses orientations stratégiques, ses ressources et les cibles à atteindre compte tenu de son organisation et du contexte socio-économique;
- un **rapport annuel de gestion** qui rend compte de ses résultats et de l'atteinte de ses objectifs.

Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses résultats, Emploi-Québec rend publics ses plans d'action régionaux et national, de même que son rapport annuel de gestion.

Chaque année, le plan d'action d'Emploi-Québec est convenu entre le ministre d'État au Travail et à l'Emploi et la Commission des partenaires du marché du travail et adopté par le gouvernement du Québec. S'appuyant sur les dispositions de l'entente de gestion d'Emploi-Québec, il s'inscrit dans les orientations et les objectifs du plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et prend en compte le transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi convenu dans l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*.

Le plan d'action vise à dégager une vision à la fois économique et sociale fondée sur une analyse rigoureuse de la réalité du marché du travail et des clientèles d'Emploi-Québec, ainsi que des enjeux, orientations et stratégies. Une vision qui soit capable de mobiliser les partenaires dans une action concertée pour régler les problèmes identifiés et pour construire un Québec prospère, humain et solidaire.

LA MISSION, LES CLIENTÈLES ET LES SERVICES D'EMPLOI-QUÉBEC

LA MISSION

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer à améliorer le fonctionnement du marché du travail, à établir un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre sur ce marché, à réduire le chômage, l'exclusion sociale et professionnelle, les pertes d'emplois, l'instabilité de l'emploi, les obstacles à la création d'emplois et les coûts économiques et sociaux qui y sont associés.

Emploi-Québec fait sienne la Déclaration pour l'emploi adoptée le 1er novembre 1996 par les partenaires du Sommet sur l'économie et l'emploi et reconnaît que le travail est essentiel à l'autonomie financière et à l'insertion sociale des personnes. Par ses interventions, Emploi-Québec cherche à contrer l'exclusion sociale et professionnelle qui menace une partie de la population et qui constitue un frein au développement économique et social du Québec. Dans cette perspective, Emploi-Québec vise l'insertion sociale et professionnelle des chômeurs et chômeuses en leur offrant au meilleur coût possible un accès équitable à des services de qualité, unifiés et proches des gens. Emploi-Québec offre aussi ses services aux personnes en emploi et aux entreprises avec pour objectifs le maintien en emploi, la stabilisation et la création d'emplois.

Afin de mettre en œuvre ses services de manière concertée, Emploi-Québec alloue des ressources pour renforcer et soutenir la mobilisation des partenaires du marché du travail autour d'objectifs communs axés sur la recherche de solutions mutuellement avantageuses. Ce partenariat se manifeste au sein d'instances telles que la Commission et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels d'adaptation de la main-d'œuvre, les comités de reclassement et les comités «aviseurs» pour les groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.

Emploi-Québec associe également à son action divers ministères du gouvernement du Québec, les réseaux d'enseignement, les organismes locaux, régionaux et sectoriels ainsi que les ressources communautaires en emploi et en main-d'œuvre.

Les services d'Emploi-Québec sont accessibles partout au Québec grâce à un vaste réseau composé de 17 directions régionales et de quelque 150 centres locaux d'emploi (CLE).

LES CLIENTÈLES

Emploi-Québec offre des services de base à l'ensemble de la population, aux personnes en emploi ou sans emploi et aux entreprises. Quant à ses services spécialisés, ils s'adressent :

- Aux personnes à la recherche d'un emploi, notamment à celles qui entreprennent cette recherche pour la première fois ou après une absence prolongée du marché du travail ainsi qu'aux chômeurs et chômeuses de longue durée ou qui risquent de le devenir.
- Aux travailleurs et travailleuses dont les emplois sont menacés et aux personnes licenciées dont le chômage risque de se prolonger en l'absence d'une intervention d'Emploi-Québec.
- Aux entreprises dont la situation met en péril des emplois existants ou éventuels ou qui éprouvent des difficultés de recrutement.

L'OFFRE DE SERVICE

En vertu de l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*, dont la mise en œuvre est confiée à Emploi-Québec, les crédits provenant du Compte d'assurance-emploi doivent être utilisés pour les services d'information sur le marché du travail, les services de placement, les mesures de soutien au service national de placement et pour l'aide aux personnes admissibles à l'assurance-emploi.

Les services de base

Les services suivants sont offerts de façon très large à l'ensemble des clientèles d'Emploi-Québec.

- Les services d'**information sur le marché du travail**, qui contribuent à réaliser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, en rendant disponible l'information pertinente et utile à la main-d'œuvre, aux employeurs, aux réseaux d'enseignement et aux organismes qui travaillent au développement de la main-d'œuvre et de l'emploi ainsi qu'au développement économique.
- Les services de **placement**, qui contribuent à améliorer le fonctionnement du marché du travail en donnant accès à des occasions d'emploi et en réduisant la durée des périodes de chômage et les délais pour combler les postes vacants.
- Les services liés à la **Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre**, notamment le soutien technique et financier à la formation en entreprise et l'encadrement du régime d'apprentissage.
- Les services liés à la **Loi sur la qualification et la formation professionnelles de la main-d'œuvre**, soit la qualification professionnelle dans les métiers réglementés placés sous la responsabilité d'Emploi-Québec, le régime de qualification et le reclassement en cas de licenciements collectifs.

Les services spécialisés

Des services plus spécialisés sont offerts par Emploi-Québec **aux personnes et aux entreprises** qui font face à des difficultés particulières. Il s'agit de mesures actives d'emploi qui s'articulent autour de la préparation à l'emploi, de l'insertion et du maintien en emploi, de la stabilisation de l'emploi et de la création d'emplois :

- Orientation, *counselling*, développement de l'employabilité, évaluation et reconnaissance des compétences, information scolaire et professionnelle, aide à la formation.
- Subventions salariales à l'embauche, services d'aide à l'emploi et à l'acquisition d'expérience et de compétences professionnelles.
- Soutien aux entreprises dans la gestion des ressources humaines et l'organisation du travail, notamment en matière d'aménagement et de réduction du temps de travail, mise en place de comités d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) dans les entreprises.
- Aide financière et technique pour allonger de manière récurrente la durée d'emploi dans les secteurs soumis aux fluctuations saisonnières et pour régler les problèmes liés au travail à temps partiel ou précaire.
- Aide à la formation ou soutien transitoire du revenu pour les travailleurs et travailleuses autonomes.
- Aide financière et soutien technique à des initiatives de mobilisation et de concertation, notamment des projets majeurs et des projets économiques d'envergure permettant de créer des emplois.

Les autres leviers d'intervention

Emploi-Québec intervient dans divers secteurs d'activité économique et contribue à déterminer leurs besoins spécifiques en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre. Cette **intervention sectorielle** d'Emploi-Québec vise à promouvoir la formation continue dans les entreprises, à élaborer des mesures de stabilisation de l'emploi et à favoriser l'intégration au marché du travail des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.

La gestion du **Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail** ainsi que les services liés à d'autres lois, à des mandats spéciaux ou à des ententes particulières, dont le programme des normes interprovinciales (Sceau rouge), complètent la gamme des interventions d'Emploi-Québec.

PROBLÉMATIQUES, ORIENTATIONS ET CIBLES DE RÉSULTATS

Le défi central que doit relever Emploi-Québec est d'offrir à l'ensemble de la population du Québec, ainsi qu'aux personnes et aux entreprises, des services publics d'emploi performants, adaptés à des marchés du travail régionaux et locaux très divers et à des clientèles dont les besoins sont très variés. Ces services publics d'emploi doivent utiliser de façon efficiente les budgets investis de manière à réduire les coûts économiques et sociaux associés aux multiples dysfonctionnements du marché du travail que sont :

- le chômage et le sous-emploi,
- l'exclusion sociale et professionnelle,
- les pertes d'emplois,
- l'instabilité de l'emploi,
- l'insuffisance de la création d'emplois compte tenu du potentiel économique du Québec,
- les difficultés pour les entreprises à combler leurs postes,
- l'inadéquation des compétences des travailleurs et travailleuses aux besoins des entreprises.

Ces dysfonctionnements du marché du travail coûtent cher au Québec :

- les revenus des travailleurs et travailleuses sont plus faibles;
- les profits des entreprises sont moindres;
- les recettes fiscales sont plus faibles et les dépenses publiques au titre des programmes sociaux et de soutien du revenu sont plus élevées;
- le gouvernement a une capacité réduite d'alléger le fardeau fiscal des contribuables, de soutenir la croissance économique et la création d'emplois par des investissements stratégiques, de lutter contre la pauvreté, de maintenir et d'améliorer les programmes sociaux et d'aider les personnes les plus démunies et les plus vulnérables de la société.

Par ses interventions, Emploi-Québec contribue à construire un Québec prospère, humain et solidaire et à concrétiser les orientations adoptées à cet égard par le gouvernement du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail.

Les réalités du marché du travail de même que les besoins des populations et des entreprises varient d'une région ou d'un territoire à l'autre. Seuls les acteurs du marché du travail aux paliers régional et local sont à même d'avoir une connaissance suffisamment intimes de ces réalités pour prendre des décisions qui tiennent compte de cette diversité et qui permettent aux services publics d'emploi d'apporter une réponse adaptée aux besoins de la population et des entreprises de chacun des territoires. C'est pourquoi sont élaborés des plans d'action régionaux[1] et locaux qui constituent le prolongement du plan d'action annuel d'Emploi-Québec aux paliers régional et local.

L'efficacité d'Emploi-Québec dépend non seulement de la qualité de ses interventions, mais également d'un ensemble de facteurs qui échappent à son contrôle. D'une part, Emploi-Québec doit s'attaquer aux problèmes très complexes du marché du travail et des divers groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. D'autre part, divers acteurs économiques et sociaux prennent aussi des décisions à cet égard. Étant donné la complexité des problèmes et l'interdépendance des décisions, les interventions d'Emploi-Québec doivent s'inscrire dans un plan d'action qui intègre les visions économique et sociale et qui puisse mobiliser l'ensemble des partenaires dans une action concertée pour régler les problèmes identifiés.

L'analyse[2] des problématiques du marché du travail et de ses clientèles conduit Emploi-Québec à articuler ses interventions en 2001-2002 autour de quatre grandes orientations, soit :

1. Assurer une insertion maximale en emploi de personnes qui sont en situation de chômage.
2. Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail.
3. Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre.
4. Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens.

1. On peut se procurer les plans d'action régionaux auprès des directions régionales d'Emploi-Québec, dont les coordonnées figurent à la fin de cette publication.

2. Voir pour plus d'information la section 3 du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2001-2002.

ORIENTATION 1

Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage

En dépit de sa diminution ces dernières années, due essentiellement à l'amélioration de la conjoncture, le taux de chômage persiste au Québec à un niveau élevé par rapport à ce qui pourrait être considéré son niveau de plein emploi (environ 4%) et à ce qu'on observe ailleurs dans le monde. Par ailleurs, les disparités régionales persistent : le taux de chômage en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine était en 1999 trois fois plus élevé que celui de la région de la Chaudière-Appalaches.

En même temps que le chômage demeure élevé, le nombre d'offres d'emploi est en croissance et les signes que les entreprises éprouvent des difficultés grandissantes à pourvoir leurs postes vacants se multiplient. Dans ce contexte, l'intervention des services publics d'emploi s'impose plus que jamais pour assurer une insertion maximale des chômeurs dans les postes vacants et, ce faisant, atténuer les difficultés de recrutement des entreprises qui risquent de compromettre la création d'emplois et la croissance de l'économie du Québec.

Axe d'intervention 1

Maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion des chômeurs dans les postes vacants

Chaque année, près d'un million de Québécois connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi alors que les entreprises ont des postes à combler. La grande majorité de ces chômeurs sont à même de se trouver un emploi seuls, mais la rapidité à le faire, comme celle des entreprises à combler leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information disponible sur les offres d'emploi des entreprises et sur les possibilités que leur offre le marché du travail.

En offrant aux chômeurs et aux entreprises des services de placement efficaces et en mettant à leur disposition une information sur le marché du travail accessible et fiable, Emploi-Québec contribue à la réduction de la durée du chômage et des postes vacants et des coûts économiques qui y sont associés.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion en emploi des personnes en situation de chômage, et notamment des prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi.

- En assurant une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail rendus disponibles dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi et en assurant un meilleur soutien au personnel y œuvrant.
- En faisant la promotion de ces services auprès des personnes, notamment auprès de celles qui sont en chômage et à la recherche d'un emploi, et des entreprises qui ont des postes à combler, et en informant de façon systématique de l'existence de ces services les personnes qui demandent une prestation d'assurance-emploi ou de l'assistance-emploi ou qui demandent une aide directement à Emploi-Québec, et en les invitant à les utiliser.
- En mettant en place un service en ligne d'appariement des offres et des demandes d'emploi.
- En produisant une information sur le marché du travail adaptée aux besoins des participants aux sessions de groupe, notamment des femmes, et à sa diffusion sur Internet.
- En assurant une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du Service national de placement, des services aux entreprises et aux individus ainsi qu'une plus grande complémentarité avec les autres ministères et organismes impliqués dans la production et la diffusion de l'IMT (MEQ, MIC...) et dans le placement (MIC, MRCI, UPA).

CIBLES DE RÉSULTATS 2001-2002

	CIBLES 2000-2001	CIBLES 2001-2002
1. Nombre de vacances signalées au Service national de placement	236 132	257 018 (+8.8%)*
2. Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	75%	80%

* Dans tous les cas, la variation inscrite sous la cible 2001-2002 correspond à la variation de cette dernière par rapport à la cible 2000-2001.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion en emploi des personnes en situation de chômage, et notamment des prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi.

- En assurant une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail rendus disponibles dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi et en assurant un meilleur soutien au personnel y œuvrant.
- En faisant la promotion de ces services auprès des personnes, notamment auprès de celles qui sont en chômage et à la recherche d'un emploi, et des entreprises qui ont des postes à combler, et en informant de façon systématique de l'existence de ces services les personnes qui demandent une prestation d'assurance-emploi ou de l'assistance-emploi ou qui demandent une aide directement à Emploi-Québec, et en les invitant à les utiliser.
- En mettant en place un service en ligne d'appariement des offres et des demandes d'emploi.
- En produisant une information sur le marché du travail adaptée aux besoins des participants aux sessions de groupe, notamment des femmes, et à sa diffusion sur Internet.
- En assurant une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du Service national de placement, des services aux entreprises et aux individus ainsi qu'une plus grande complémentarité avec les autres ministères et organismes impliqués dans la production et la diffusion de l'IMT (MEQ, MIC...) et dans le placement (MIC, MRCI, UPA).

CIBLES DE RÉSULTATS 2001-2002

	CIBLES 2000-2001	CIBLES 2001-2002
1. Nombre de vacances signalées au Service national de placement	236 132	257 018 (+8,8%)*
2. Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	75%	80%

* Dans tous les cas, la variation inscrite sous la cible 2001-2002 correspond à la variation de cette dernière par rapport à la cible 2000-2001.

Axe d'intervention 2

Intervenir rapidement auprès des personnes qui risquent de voir leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible

Bien que la grande majorité des travailleuses et travailleurs québécois sont capables de se trouver un emploi seuls, un nombre significatif d'entre eux risquent de vivre une période de sous-emploi et de chômage plus longue que nécessaire en l'absence d'une intervention appropriée des services publics d'emploi.

Ces chômeurs risquent, pour la grande majorité, de n'être en chômage que pour des périodes relativement courtes. Ainsi, en 1999, moins de 11% des chômeurs vivaient cette situation depuis plus de 52 semaines.

Le chômage de courte durée, même s'il est moins coûteux à l'échelle individuelle que le chômage de longue durée, entraîne un coût collectif important pour le Québec en raison du nombre élevé de personnes touchées.

Les femmes ont tendance à chômer moins longtemps que les hommes. Ceci s'explique notamment par la propension plus grande qu'elles ont à mettre fin à leur recherche d'emploi avant d'avoir trouvé un emploi et à se retirer de la population active. Ce comportement explique en partie le sous-emploi qui caractérise leur situation sur le marché du travail[3].

Emploi-Québec doit donc s'attaquer aux problèmes de sous-emploi et de chômage, aussi bien au chômage de courte durée qu'à celui de longue durée et, pour être efficiente, Emploi-Québec doit moduler l'aide qu'elle accorde en fonction de l'importance des coûts économiques et sociaux que son intervention permet d'éviter.

3. Pour plus d'information, voir la section 3 du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2001-2002.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise à intervenir rapidement auprès des personnes qui, en l'absence de son aide, risquent de voir la durée de leur sous-emploi et de leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible.

- En repérant de façon précoce, c'est-à-dire dès qu'elles demandent une prestation à l'assurance-emploi ou à l'assistance-emploi ou dès qu'elles demandent directement une aide à Emploi-Québec, les personnes qui, en l'absence d'une aide d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur sous-emploi et de leur chômage se prolonger pour une période plus ou moins longue, afin qu'elles puissent rapidement bénéficier d'une entrevue d'évaluation initiale et des services spécialisés adaptés à leur besoin – tenant compte notamment de la spécificité des besoins de la main-d'œuvre féminine.
- En offrant aux personnes qui courent un risque de chômage de courte durée et aux prestataires qui ont une expérience dans une occupation en demande dans le bassin d'emplois du CLE les mesures et les services nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En réservant aux personnes qui courent un risque élevé de chômage de longue durée, susceptible d'engendrer des coûts économiques et sociaux importants, les mesures de plus longue durée, les plus coûteuses (ex. : les activités de formation de la main-d'œuvre de longue durée et les subventions salariales d'insertion,...).

CIBLES DE RÉSULTATS 2001-2002

	CIBLES 2000-2001	CIBLES 2001-2002
3. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	187 989	207 989 (+10,6%)
4. Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75%	75%
5. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	63 001	72 865 (+15,7%)
6. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	36,2%	36,1%
7. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	43,9%	43,8%
8. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	25,6%	25,5%

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise à intervenir rapidement auprès des personnes qui, en l'absence de son aide, risquent de voir la durée de leur sous-emploi et de leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible.

- En repérant de façon précoce, c'est-à-dire dès qu'elles demandent une prestation à l'assurance-emploi ou à l'assistance-emploi ou dès qu'elles demandent directement une aide à Emploi-Québec, les personnes qui, en l'absence d'une aide d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur sous-emploi et de leur chômage se prolonger pour une période plus ou moins longue, afin qu'elles puissent rapidement bénéficier d'une entrevue d'évaluation initiale et des services spécialisés adaptés à leur besoin – tenant compte notamment de la spécificité des besoins de la main-d'œuvre féminine.
- En offrant aux personnes qui courent un risque de chômage de courte durée et aux prestataires qui ont une expérience dans une occupation en demande dans le bassin d'emplois du CLE les mesures et les services nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En réservant aux personnes qui courent un risque élevé de chômage de longue durée, susceptible d'engendrer des coûts économiques et sociaux importants, les mesures de plus longue durée, les plus coûteuses (ex. : les activités de formation de la main-d'œuvre de longue durée et les subventions salariales d'insertion,...).

CIBLES DE RÉSULTATS 2001-2002

	CIBLES 2000-2001	CIBLES 2001-2002
3. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	187 989	207 989 (+10,6%)
4. Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75%	75%
5. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	63 001	72 865 (+15,7%)
6. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	36,2%	36,1%
7. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	43,9%	43,8%
8. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	25,6%	25,5%

ORIENTATION 2

Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail

En dépit de l'amélioration notable des conditions du marché du travail et du recul sensible du chômage depuis 1993, le chômage de longue durée reste particulièrement préoccupant. Il représente une proportion des chômeurs trois fois plus élevée qu'il y a 25 ans. Il tend à être concentré dans des sous-groupes de la population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et vulnérables. Il conduit souvent à la dépendance à l'égard des prestations de l'État, à l'exclusion économique et sociale, et à la pauvreté.

Le chômage de longue durée et la dépendance aux régimes d'indemnisation du chômage sont deux des manifestations, particulièrement coûteuses, des difficultés d'intégration au marché du travail qu'éprouvent certaines personnes. On en trouve également une manifestation dans la faiblesse relative du taux d'emploi et de la rémunération des femmes et dans leur sous-représentation dans les professions les mieux rémunérées.

La lutte contre le chômage, l'exclusion économique et sociale, la pauvreté qui en résulte et le sous-emploi que vivent certains groupes, et au premier chef les femmes, s'impose, non seulement au nom de la solidarité sociale, mais au nom même de la prospérité du Québec qui ne peut se permettre un tel gaspillage de ses ressources humaines.

Axe d'intervention 3

Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi

Le risque de sous-emploi et de chômage de longue durée varie beaucoup au sein même des groupes défavorisés : les femmes, les jeunes, les travailleurs âgés, les personnes immigrantes et les minorités visibles, les personnes handicapées, les personnes ayant des antécédents judiciaires.... Ce sont avant tout la scolarité et les qualifications professionnelles des personnes qui déterminent ce risque et jusqu'à quel point elles ont besoin de l'aide d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec doit identifier, le plus précocement possible et le mieux possible, les personnes qui, notamment au sein des groupes défavorisés, courent un risque élevé de chômage de longue durée afin d'intervenir rapidement auprès de celles qui ont vraiment besoin de son aide. C'est à ces personnes qu'Emploi-Québec doit réserver ses mesures les plus coûteuses car elles sont les plus susceptibles d'en bénéficier.

STRATÉGIES

Emploi-Québec apportera une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes.

- En repérant de façon précoce, au sein de ces groupes, les personnes qui courent un risque élevé de sous-emploi et de chômage de longue durée, notamment celles qui sont sous-scolarisées et faiblement qualifiées.
- En offrant, en collaboration avec les ressources externes spécialisées, les mesures nécessaires à l'insertion en emploi de ces personnes, incluant les mesures de plus longue durée, comme une formation de base générale, professionnelle et technique ou un projet de préparation à l'emploi si l'évaluation de leurs besoins indique qu'il s'agit là d'une stratégie d'intervention gagnante. En utilisant les subventions salariales pour favoriser l'acquisition d'expérience dans des organismes communautaires.
- En identifiant et en mettant en œuvre avec les partenaires les stratégies d'intervention appropriées à la solution des problèmes liés à l'insertion sociale et économique de ces personnes. Des stratégies fondées notamment sur :
  - un dispositif de repérage qui reconnaît le fait que, d'être jeune, d'être une personne immigrante nouvellement arrivée, d'avoir un handicap ou des antécédents judiciaires, ou d'être âgé, peut accroître le risque de chômage prolongé;
  - la collaboration avec les comités consultatifs et avec les comités d'adaptation de la main-d'œuvre;
  - le recours aux ressources externes spécialisées;
  - la reconnaissance du caractère spécifique des problèmes auxquels sont confrontées les femmes sur le marché du travail et la nécessité d'une approche d'intervention différenciée qui tienne compte de cette spécificité;
  - la collaboration à la politique jeunesse du gouvernement du Québec et à la mise en œuvre de Solidarité jeunesse;
  - la mise en œuvre de projets pilotes destinés aux travailleurs âgés de plus de 55 ans, découlant de l'Entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec;
  - une attention particulière aux personnes nouvellement arrivées et aux membres des minorités visibles ayant des problèmes d'intégration au marché du travail dans le processus d'accueil, d'évaluation des besoins, de référence et de suivi;
  - la prise en charge par Emploi-Québec des Contrats d'intégration au travail et le soutien au personnel d'Emploi-Québec appelé à intervenir auprès des personnes handicapées.
- En collaborant à l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie de lutte contre la pauvreté.

CIBLES DE RÉSULTATS 2001-2002

	CIBLES 2000-2001	CIBLES 2001-2002
9. Proportion des participants des mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75%	75%
10. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale	25 516	28 230 (+10,6%)
11. Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	31,1%	31,0%
12. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	76 110	79 915 (+5,0%)
13. Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	35,6%	35,5%
14. Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	200,2 M$	205,7 M$ (2,7%)
15. Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	162,2 M$	162,7 M$ (+0,3%)
16. Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	362,4 M$	368,4 M$ (+0,2%)

ORIENTATION 3

Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de main-d'œuvre

Les changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, et la mondialisation des marchés tendent à modifier profondément la structure de l'économie du Québec et de l'emploi et sollicitent fortement la capacité d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre.

L'impact des changements majeurs de l'environnement économique et technologique des entreprises sur la croissance de l'économie du Québec et sur le niveau de vie des Québécois, sur l'emploi et sur le chômage, dépend essentiellement de la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée dont les compétences répondent aux besoins des entreprises et de la capacité de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec à s'adapter à une économie de plus en plus fondée sur le savoir.

Axe d'intervention 4

Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises

Les changements importants de la structure des emplois en faveur des emplois plus qualifiés, la complexification des tâches et le relèvement des compétences exigées par les entreprises commandent une forte capacité d'adaptation de la main-d'œuvre.

Un système d'éducation qui favorise une solide formation générale et qui rend apte à apprendre, de même qu'un dispositif de formation continue adaptée aux besoins qui facilite les apprentissages tout au long de la vie active sont essentielles à cette adaptation et à l'adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises dans le contexte d'une économie de plus en plus axée sur le savoir.

Bien que les pénuries de main-d'œuvre qualifiée ne semblent pas à l'heure actuelle un problème généralisé sur le marché du travail du Québec, on ne peut exclure que le problème puisse se poser pour certains secteurs, certaines occupations bien spécifiques ou certaines régions. Des actions ciblées peuvent alors s'avérer nécessaires pour prévenir des pénuries qui pourraient être particulièrement coûteuses lorsqu'il s'agit de secteurs et d'occupations qui ont une importance stratégique pour la croissance de l'économie et de l'emploi, comme c'est le cas par exemple du secteur des technologies de l'information et des communications. Une veille stratégique s'impose donc afin de prévenir de telles pénuries.

Une intervention efficace doit reposer sur un diagnostic correct de la nature et des causes des difficultés de recrutement auxquelles sont confrontées les entreprises. L'amélioration de la connaissance du marché du travail et des prévisions des besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises, ainsi que des occupations en demande à court, à moyen et à long terme est essentielle afin de prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée susceptibles de compromettre la croissance de l'économie et de l'emploi.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à assurer, en concertation avec ses partenaires et les ministères concernés — une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et à prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

- En mettant en œuvre les actions prévues sous l'orientation no 1 visant à assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en chômage.
- En élaborant et en mettant en œuvre, en concertation avec les partenaires, notamment au sein des comités sectoriels de main-d'œuvre, ainsi qu'avec les ministères intéressés (Éducation, Industrie et Commerce, Relation avec les citoyens et Immigration, les ministères sectoriels), les stratégies appropriées pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée susceptibles de compromettre la croissance de l'économie du Québec et la création d'emplois, en particulier dans les secteurs stratégiques.
- En assurant, de concert avec les ministères intéressés, une connaissance approfondie et une veille dynamique de l'évolution de l'offre de main-d'œuvre et des besoins en ressources humaines, notamment dans les domaines scientifiques et techniques et dans les secteurs stratégiques pour le développement d'une économie du savoir, tel le secteur des technologies de l'information et des communications, et en assurant l'adaptation conséquente de l'offre de formation. En formant à cette fin un groupe de travail interministériel (MESS, MIC, MRST, MEQ, MRCI, MF).
- En s'assurant que les comités sectoriels de main-d'œuvre fassent une veille dynamique des métiers et professions scientifiques et techniques en émergence dans leur secteur; en soutenant les comités sectoriels afin qu'ils intensifient leurs efforts d'identification, d'analyse et de résolution de leurs problèmes de ressources humaines scientifiques et techniques et en veillant à une meilleure prise en compte des plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre dans les plans d'action régionaux et locaux.

Une intervention efficace doit reposer sur un diagnostic correct de la nature et des causes des difficultés de recrutement auxquelles sont confrontées les entreprises. L'amélioration de la connaissance du marché du travail et des prévisions des besoins de main-d'œuvre qualifiée des entreprises, ainsi que des occupations en demande à court, à moyen et à long terme est essentielle afin de prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée susceptibles de compromettre la croissance de l'économie et de l'emploi.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à assurer, en concertation avec ses partenaires et les ministères concernés — une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et à prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

- En mettant en œuvre les actions prévues sous l'orientation no 1 visant à assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en chômage.
- En élaborant et en mettant en œuvre, en concertation avec les partenaires, notamment au sein des comités sectoriels de main-d'œuvre, ainsi qu'avec les ministères intéressés (Éducation, Industrie et Commerce, Relation avec les citoyens et Immigration, les ministères sectoriels), les stratégies appropriées pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée susceptibles de compromettre la croissance de l'économie du Québec et la création d'emplois, en particulier dans les secteurs stratégiques.
- En assurant, de concert avec les ministères intéressés, une connaissance approfondie et une veille dynamique de l'évolution de l'offre de main-d'œuvre et des besoins en ressources humaines, notamment dans les domaines scientifiques et techniques et dans les secteurs stratégiques pour le développement d'une économie du savoir, tel le secteur des technologies de l'information et des communications, et en assurant l'adaptation conséquente de l'offre de formation. En formant à cette fin un groupe de travail interministériel (MESS, MIC, MRST, MEQ, MRCI, MF).
- En s'assurant que les comités sectoriels de main-d'œuvre fassent une veille dynamique des métiers et professions scientifiques et techniques en émergence dans leur secteur; en soutenant les comités sectoriels afin qu'ils intensifient leurs efforts d'identification, d'analyse et de résolution de leurs problèmes de ressources humaines scientifiques et techniques et en veillant à une meilleure prise en compte des plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre dans les plans d'action régionaux et locaux.

- En assurant, de concert avec le ministère de l'Éducation, une adaptation rapide et en continu de l'offre de formation aux besoins du marché du travail et, notamment, un meilleur arrimage des formations initiales d'ordre professionnel et technique avec les besoins du marché du travail et des employeurs, par une meilleure prévision des occupations en demande à court et à moyen terme, incluant les emplois émergents associés à l'essor des nouvelles technologies et des besoins de formation, par la participation active d'Emploi-Québec et des comités sectoriels de main-d'œuvre au processus d'élaboration et de révision des programmes de formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation.
- En repérant, dès qu'elles demandent une prestation de l'assurance-emploi ou de l'assistance-emploi, les personnes qui ont une expérience de travail dans les occupations en demande dans le bassin d'emplois du CLE afin de leur offrir les mesures nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En assurant, au sein de chaque CLE, une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du service de placement et des services aux individus et aux entreprises afin, notamment, d'assurer l'insertion dans les postes vacants d'un nombre maximum de chômeurs, d'offrir à ces derniers le cas échéant la formation répondant aux besoins des entreprises et de faciliter le dépistage des entreprises dont la solution des problèmes de recrutement de la main-d'œuvre passe par une amélioration de leurs pratiques de gestion et de formation de leurs ressources humaines.
- En collaborant à la mise en œuvre de la politique de formation continue.
- En examinant la pertinence de soutenir la mobilité géographique des travailleurs afin d'atténuer l'impact de la coexistence du chômage plus élevé dans certaines régions et de postes vacants en augmentation dans d'autres.

La veille stratégique et le suivi des indicateurs d'offre et de demande de travail hautement qualifié, incluant les indicateurs relatifs au nombre de diplômés, à l'immigration et à la rémunération, qui feront l'objet d'un bulletin bi-annuel en voie de réalisation au Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, permettront de déterminer dans quelle mesure la stratégie mise en œuvre est suffisante pour assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises et prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

- En assurant, de concert avec le ministère de l'Éducation, une adaptation rapide et en continu de l'offre de formation aux besoins du marché du travail et, notamment, un meilleur arrimage des formations initiales d'ordre professionnel et technique avec les besoins du marché du travail et des employeurs, par une meilleure prévision des occupations en demande à court et à moyen terme, incluant les emplois émergents associés à l'essor des nouvelles technologies et des besoins de formation, par la participation active d'Emploi-Québec et des comités sectoriels de main-d'œuvre au processus d'élaboration et de révision des programmes de formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation.
- En repérant, dès qu'elles demandent une prestation de l'assurance-emploi ou de l'assistance-emploi, les personnes qui ont une expérience de travail dans les occupations en demande dans le bassin d'emplois du CLE afin de leur offrir les mesures nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En assurant, au sein de chaque CLE, une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du service de placement et des services aux individus et aux entreprises afin, notamment, d'assurer l'insertion dans les postes vacants d'un nombre maximum de chômeurs, d'offrir à ces derniers le cas échéant la formation répondant aux besoins des entreprises et de faciliter le dépistage des entreprises dont la solution des problèmes de recrutement de la main-d'œuvre passe par une amélioration de leurs pratiques de gestion et de formation de leurs ressources humaines.
- En collaborant à la mise en œuvre de la politique de formation continue.
- En examinant la pertinence de soutenir la mobilité géographique des travailleurs afin d'atténuer l'impact de la coexistence du chômage plus élevé dans certaines régions et de postes vacants en augmentation dans d'autres.

La veille stratégique et le suivi des indicateurs d'offre et de demande de travail hautement qualifié, incluant les indicateurs relatifs au nombre de diplômés, à l'immigration et à la rémunération, qui feront l'objet d'un bulletin bi-annuel en voie de réalisation au Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, permettront de déterminer dans quelle mesure la stratégie mise en œuvre est suffisante pour assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises et prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

Axe d'intervention 5

Renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, augmenter leur taux de survie, maintenir les emplois et soutenir la création d'emplois

Les données les plus récentes indiquent qu'au cours des dernières années, les entreprises du Québec ont vu leur productivité augmenter nettement moins que ce ne fut le cas en Ontario ou aux États-Unis. Cette situation risque de compromettre à terme la compétitivité des entreprises du Québec, le maintien et la croissance de l'emploi et le niveau de vie des Québécois.

La croissance de la productivité passe par l'adoption de nouvelles technologies et par l'innovation, un processus au cœur de la nouvelle économie. Elle exige pour se concrétiser que les entreprises adaptent en conséquence leurs pratiques de gestion et de formation et leur organisation du travail. On doit dans ce contexte se préoccuper du fait qu'une majorité d'entreprises du Québec ne soient pas aussi sensibles qu'elles le devraient au rôle stratégique de la gestion de leurs ressources humaines de même que de la faiblesse des investissements des entreprises du Québec — en particulier des petites entreprises — dans la formation de leur main-d'œuvre. Il existe en effet un lien étroit entre, d'une part, ces investissements et, d'autre part, les difficultés des entreprises à recruter de la main-d'œuvre qualifiée, leur capacité d'innover, leur productivité et leur capacité de maintenir et de créer des emplois. Ce sous-investissement en formation est particulièrement notable chez les travailleurs les moins scolarisés et les moins qualifiés ainsi que chez les travailleurs à temps partiel, des femmes dans une proportion de près de 70%.

Le Québec crée beaucoup d'emplois. Le problème, c'est qu'il en perd beaucoup en raison notamment d'un taux de mises à pied permanentes élevé. Ce taux est nettement plus élevé chez les petites entreprises qui, paradoxalement, sont aussi celles qui contribuent le plus à la création d'emplois.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc, en concertation avec les ministères intéressés, notamment le ministère de l'Industrie et du Commerce, à renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment aux changements technologiques, à accroître le taux de survie des entreprises, à maintenir les emplois et à soutenir la création d'emplois.

- En repérant de manière à y intervenir rapidement, donc de façon précoce et si possible avant même qu'elles ne s'adressent à Emploi-Québec, les entreprises dont les emplois sont menacés d'être perdus ou de ne pas être créés ou qui risquent d'éprouver des difficultés à combler leurs postes vacants, notamment par l'implantation du dispositif de repérage des entreprises à risque et l'arrimage de ce dispositif avec le dispositif de vigie et de dépistage des entreprises en difficulté du ministère de l'Industrie et du Commerce.
- En développant une offre de services aux entreprises adaptée aux besoins de ces dernières, notamment en matière de gestion et de formation de leurs ressources humaines et d'organisation du travail, de stabilisation de l'emploi, qui s'inscrit en complémentarité des services offerts aux entreprises par le ministère de l'Industrie et du Commerce et par les centres locaux de développement, notamment par la mise en œuvre de l'entente avec le ministère de l'Industrie et du Commerce (MIC).
- En favorisant l'émergence d'une culture de formation continue en entreprise, en promouvant la qualification de la main-d'œuvre en entreprise, en soutenant l'effort de formation continue des entreprises, notamment par les services offerts par Emploi-Québec en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, par la mise en œuvre du plan d'affectation du Fonds national de formation de la main-d'œuvre et de projets qui visent les secteurs et les entreprises qui sous-investissent dans la formation de leur main-d'œuvre ou qui s'adressent à des travailleurs défavorisés sous ce rapport (les travailleurs moins qualifiés, à temps partiel, notamment les femmes), l'implication des comités sectoriels et des ministères sectoriels dans la détermination des besoins de formation et le développement de formations adaptées aux besoins des entreprises et de la main-d'œuvre, et l'utilisation des nouvelles technologies pour la diffusion des formations.
- En soutenant les efforts des employeurs en matière de développement et de reconnaissance des compétences, entre autres par un soutien aux comités sectoriels pour l'élaboration de normes professionnelles.
- En contribuant au développement des compétences en milieu de travail par l'élargissement du nombre de métiers disponibles dans le Régime de qualification actuel.
- En contribuant au développement de filières économiques particulièrement créatrices d'emplois, ceci notamment dans le contexte de la stratégie de développement économique du gouvernement du Québec «Objectif emploi», par sa collaboration aux projets industriels majeurs et aux projets économiques d'envergure créateurs d'emplois en privilégiant les projets liés à l'exportation et à la nouvelle économie.
- En soutenant le développement des entreprises du secteur de l'économie sociale, avec le concours du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire.

CIBLES DE RÉSULTATS 2001-2002

	CIBLES 2000-2001	CIBLES 2001-2002
17. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	2 800	3 200 (+14,3%)
18. Nombre de nouvelles ententes de qualification	1 150	1 265 (10,0%)

ORIENTATION 4

Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens

En tant qu'unité autonome de service gérée par résultats et décentralisée, Emploi-Québec dispose de la marge de manœuvre requise pour adapter ses interventions à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux et des besoins des populations et des entreprises de chacun des territoires du Québec. Toutefois, un certain nombre de conditions doivent être satisfaites pour non seulement répondre aux impératifs d'une reddition de comptes qui, dans le contexte d'une gestion par résultats, doit être fondée sur les résultats obtenus par Emploi-Québec auprès de ses usagers, mais également et surtout – c'est là la finalité de la gestion par résultats – pour tirer le meilleur parti de la marge de manœuvre laissée pour répondre du mieux possible et au meilleur coût aux besoins de la population.

Afin d'améliorer sa gestion par résultats et les services aux citoyens, Emploi-Québec devra poursuivre en 2001-2002 les efforts entrepris pour :

a) Former son personnel afin notamment qu'il partage une vision commune de la mission d'Emploi-Québec et qu'il puisse poser le bon diagnostic des difficultés des usagers et bien identifier les mesures et les services capables d'apporter la solution la plus efficiente à ces difficultés. Dans cette perspective, Emploi-Québec devra informer et sensibiliser son personnel aux problématiques particulières de ses clientèles.

b) Développer l'information de gestion et les indicateurs de résultats et de performance afin de mieux rendre compte des résultats de ses interventions et d'en améliorer la performance. Emploi-Québec compte développer en 2001-2002 au moins deux indicateurs permettant de mieux cerner ses interventions au titre du placement et des services aux entreprises. Emploi-Québec poursuivra ses travaux en vue de se doter d'indicateurs d'efficience utiles à sa prise de décision. Elle systématisera ses contrôles de la qualité et de la fiabilité de l'information de gestion. Finalement, chaque fois que cela sera pertinent et possible, des données de gestion selon le sexe seront produites.

c) Améliorer l'information sur le marché du travail utile à la prise de décision:

- en assurant, en collaboration avec le Ministère, une veille stratégique de l'information sur le marché du travail et des changements qui y interviennent, susceptibles d'avoir un impact sur Emploi-Québec;
- en améliorant notre connaissance du marché du travail ainsi que des besoins de main-d'œuvre et de formation, notamment par la réalisation des Perspectives professionnelles, la production de listes d'occupations en demande aux paliers national, régional et local, la production d'indicateurs de l'offre et de la demande de main-d'œuvre hautement qualifiée en rapport notamment, avec les emplois émergents liés à l'essor des nouvelles technologies (Centre d'étude sur l'emploi et la technologie). Une attention particulière devra être apportée, dans la présentation et l'analyse de l'information et des problématiques, à la mise en évidence de ce qui est spécifique aux diverses clientèles et notamment aux femmes.

d) Renforcer le partenariat.

Le développement d'une culture du partenariat et de la concertation constitue un enjeu majeur compte tenu de son importance pour assurer l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec. Sa concrétisation passe par la mise en œuvre de l'entente «Pour une concertation en faveur de l'emploi» intervenue le 2 septembre 1999 entre la ministre d'État au Travail et à l'Emploi et la Commission des partenaires du marché du travail, la mise en œuvre des orientations découlant des travaux des chantiers sur la mission des conseils régionaux, par un meilleur appui du Ministère et d'Emploi-Québec aux initiatives des partenaires, par la mise en œuvre de la politique de recours aux ressources externes, lesquelles jouent un rôle complémentaire à celui des services publics d'emploi et contribuent à leur efficacité en leur assurant un effet de levier.

Emploi-Québec poursuivra également ses efforts[4] de concertation avec les autres ministères afin de dégager une vision commune des problématiques, d'assurer une plus grande cohérence de l'intervention gouvernementale, d'éviter des chevauchements coûteux et de mieux servir la population du Québec.

4. Voir la section 2 B du plan d'action pour un bilan de ces efforts.

e) Se doter d'une infrastructure technologique adaptée à une gestion par résultats décentralisée et propre à assurer un meilleur service à la population, qui fasse appel aux nouvelles technologies de l'information et des communications permettant la collecte, le traitement et la diffusion au meilleur coût tant de l'information de gestion que de l'information sur le marché du travail. L'information est une ressource stratégique essentielle à l'efficacité de la gestion par résultats et à un meilleur service à la clientèle. Dans cette perspective, Emploi-Québec poursuivra la modernisation de son système informatique et améliorera le service à la population par la mise en place de points d'accès électroniques dans les places d'affaires gouvernementales, la prestation électronique de service et la collaboration à la mise en œuvre de l'inforoute gouvernementale. Ainsi, Emploi-Québec prévoit mettre en place en 2001-2002 un service en ligne d'appariement des offres et des demandes d'emploi. Dans une perspective plus large, Emploi-Québec s'engagera publiquement à offrir des services de qualité à la population conformément à la Déclaration ministérielle de services aux citoyens.

f) Améliorer les communications avec le personnel, les partenaires et la population de manière notamment à clarifier la mission, le rôle et les responsabilités respectifs d'Emploi-Québec et de ses partenaires dans la solution des problèmes du marché du travail et des diverses clientèles, à faire la promotion des services d'Emploi-Québec auprès des diverses clientèles, en particulier auprès des femmes. Emploi-Québec fera la promotion auprès de ces dernières et du personnel d'Emploi-Québec des avantages que les femmes ont à opter pour un métier non traditionnel et pour un emploi dans un secteur d'avenir.

g) Réaliser l'évaluation des mesures et des services d'Emploi-Québec en mesurant notamment leurs effets nets sur l'intégration durable à l'emploi des personnes aidées par Emploi-Québec et sur la réduction de leur dépendance à l'égard de l'assistance-emploi et de l'assurance-emploi.

CONCLUSION

Outre qu'il sert de base à la reddition de comptes d'Emploi-Québec, le plan d'action annuel vise à dégager une vision des problématiques du marché du travail et des clientèles, capable de mobiliser l'ensemble des partenaires dans une action concertée pour la solution des problèmes identifiés.

Dans cette perspective, le plan d'action 2001-2002 réconcilie les visions économique et sociale du marché du travail et articule les orientations, les stratégies d'intervention et les cibles de résultats d'Emploi-Québec autour de constats qui rendent compte de la complexité et de la diversité des situations vécues sur le marché du travail par les personnes sans emploi et en emploi ainsi que par les entreprises.

Le plan d'action repose sur une approche d'intervention équilibrée qui tient compte de la réalité du marché du travail et de la nécessité pour Emploi-Québec de mettre en œuvre, de façon régionalisée et décentralisée, une offre de service diversifiée capable de s'adapter aux réalités régionales et locales et de répondre avec efficacité et efficience aux besoins de ses clientèles. Le plan d'action national trouve d'ailleurs son prolongement dans les plans d'action régionaux pour l'élaboration desquels les régions prennent en compte les plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi préparés par les centres locaux de développement (CLD).

Le rapport annuel de gestion 2001-2002 rendra compte de l'atteinte des cibles de résultats présentées dans son plan d'action annuel 2001-2002[5].

POUR EN SAVOIR PLUS LONG...

Une adresse à retenir pour avoir accès aux publications d'Emploi-Québec sur le marché du travail: http://mess.gouv.qc.ca/mes/doc/pub/index.htm

Pour de l'information générale sur le rôle et les services d'Emploi-Québec, consulter les trois publications suivantes:

- *À l'œuvre pour l'emploi* (mission d'Emploi-Québec)
- *Vous cherchez du travail?* (services aux individus)
- *Affaires de compétences* (services aux entreprises)

5. Comme il est indiqué à la section 6 du plan d'action, les cibles du plan 2001-2002 feront l'objet d'une révision dès que les données définitives concernant les résultats d'Emploi-Québec en 2000-2001 et les budgets disponibles en 2001-2002 seront connues.

LES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI

Le réseau d'Emploi-Québec se déploie dans 17 régions du Québec et dans quelque 150 points de service.

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Amos (819) 444-5287 ou 1 800 567-6507
La Sarre (819) 339-7901
Rouyn-Noranda (819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
Senneterre (819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
Val-d'Or (819) 354-4842
Ville-Marie (819) 629-6213 ou 1 800 463-3931

BAS SAINT-LAURENT

Amqui (418) 629-2225
Cabano (418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
La Pocatière (418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
Matane (418) 562-0893
Mont-Joli (418) 775-7246
Rimouski-Neigette (418) 727-3661 ou 1 800 463-2636
Rivière-du-Loup (418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
Trois-Pistoles (418) 851-1432

CENTRE DU QUÉBEC

Becancour (819) 298-3000 ou 1 800 463-5273
Drummondville (819) 475-8733 ou 1 800 567-3868
L'Érable (819) 621-0373 ou 1 877 714-5586
Nicolet (819) 293-4501 ou 1 800 663-6201
Victoriaville (819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Lac-Etchemin (418) 625-6801 ou 1 866 825-2640
Les Chutes-de-la-Chaudière (418) 839-0717 ou 1 800 626-8055
Lévis (418) 833-1500 ou 1 800 561-4380
L'Islet (418) 247-3954 ou 1 800 663-2226
Montmagny (418) 248-0163 ou 1 800 663-2106
Sainte-Croix (418) 926-3580 ou 1 800 663-2127
Saint-Georges (418) 228-9711 ou 1 800 463-3024
Saint-Joseph (418) 397-4391 ou 1 800 663-0223
Saint-Lazare (418) 883-3307 ou 1 800 663-0351
Sainte-Marie (418) 386-8784 ou 1 800 322-6585
Thetford Mines (418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

CÔTE-NORD

Baie-Comeau (418) 589-3719 ou 1 800 463-8542
Forestville (418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
Havre-Saint-Pierre (418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
Les Escoumins (418) 233-2501
Port-Cartier (418) 766-6932
Sept-Îles (418) 962-6545 ou 1 800 663-1934

ESTRIE

Asbestos (819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
Coaticook (819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
East Angus (819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
Lac-Mégantic (819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
Magog (819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
Sherbrooke-Est (819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
Sherbrooke-Ouest (819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
Windsor (819) 845-2717 ou 1 800 563-9127

GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Avignon (418) 364-3324 ou 1 877 229-0541
Bonaventure (418) 534-2823
De la Haute-Gaspésie (418) 763-3391
La Côte-de-Gaspé (418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
Les Îles-de-la-Madeleine (418) 986-4411
Rocher-Percé (418) 689-2201

LANAUDIÈRE

Berthierville (450) 836-6261 ou 1 800 461-6261
Joliette (450) 752-6999 ou 1 800 463-5434
Rawdon (450) 834-4453 ou 1 877 502-4128
Repentigny (450) 585-6640 ou 1 877 286-6840
Saint-Jean-de-Matha (450) 886-1826 ou 1 888 872-0048
Sainte-Julienne (450) 831-4222 ou 1 800 363-8645
Terrebonne (450) 471-3666 ou 1 877 286-4404

LAURENTIDES

Lachute (450) 562-8533 ou 1 800 263-2732
Mirabel-Saint-Janvier (450) 979-2313
Mont-Laurier (819) 623-4610 ou 1 800 567-4562
Sainte-Adèle (450) 229-6560 ou 1 800 363-7011
Sainte-Agathe (819) 326-5861 ou 1 800 567-8334
Saint-Eustache (450) 472-2311
Saint-Jérôme (450) 569-3075 ou 1 800 561-0692
Sainte-Thérèse (450) 435-3667

LAVAL

Laval-des-Rapides (450) 972-3050
Sainte-Dorothée (450) 680-6400
Sainte-Rose-de-Laval (450) 628-8066
Saint-Vincent-de-Paul (450) 664-4885

MAURICIE

Cap-de-la-Madeleine (819) 371-6031 ou 1 800 263-0214
Grand-Mère (819) 538-0762 ou 1 800 263-9829
La Tuque (819) 523-9541 ou 1 800 567-4449

Louiseville (819) 228-9465 ou 1 800 567-7635
Sainte-Geneviève-de-Batiscan (418) 362-2850 ou 1 877 833-3224
Sainte-Thècle (418) 289-2405 ou 1 877 314-8152
Shawinigan (819) 536-2601 ou 1 800 663-3059
Trois-Rivières (819) 371-6880 ou 1 800 668-6538

MONTÉRÉGIE

Acton Vale (450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
Boucherville (450) 655-5646
Brome-Missisquoi (450) 263-1515 ou 1 877 849-5930
Brossard (450) 672-1335
Châteauguay (450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
Contrecoeur (450) 587-5555
Haute-Yamaska (450) 776-7134
Huntingdon (450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
La Vallée-du-Richelieu (450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
Le Haut-Richelieu (450) 348-9294 ou 1 800 567-3627
Longueuil-Est (450) 647-1324
Longueuil-Ouest (450) 677-5517
Marieville (450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
Saint-Constant (450) 635-6221
Saint-Hubert (450) 676-7952
Saint-Hyacinthe (450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
Saint-Rémi (450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
Sorel (450) 742-5941
Valleyfield (450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
Vaudreuil-Soulanges (450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

MONTRÉAL

Ahuntsic (514) 872-4949
Côte-des-Neiges (514) 872-6530
Crémazie (514) 872-5050
Fleury (514) 872-4949
Hochelaga-Maisonneuve (514) 872-3100
Lorimier (514) 872-6480
Mercier (514) 872-3100
Notre-Dame-de-Grâce (514) 872-6530
Parc-Extension (514) 872-5050
Plateau Mont-Royal (514) 872-4922
Pointe-aux-Trembles (514) 872-7524
Pointe-Saint-Charles (514) 872-6426
Rivière-des-Prairies (514) 872-7524
Rosemont Petite-Patrie (bureau avenue du Parc) (514) 872-6500
Rosemont petite-Patrie (bureau Beaubien) (514) 872-6550
Rosemont Petite-Patrie (bureau Iberville) (514) 872-6550
Saint-Alexandre (514) 872-4310
Sainte-Marie-Centre-Sud (514) 872-4922
Saint-Michel (514) 872-5050
Ville-Émard (514) 872-6420

MONTRÉAL-BANLIEUE

Anjou-Montréal-Est (514) 864-6633
Lachine (514) 634-2425
LaSalle (514) 365-4543
Montréal-Nord (514) 321-5665
Ouest-de-L'Île (514) 694-9494
Saint-Laurent (514) 345-0131
Saint-Léonard (514) 864-6161
Verdun (514) 864-6646

NORD-DU-QUÉBEC

Baie James (418) 748-7643
Chisasibi (819) 855-2894 ou 1 800 567-4385
Inukjuak (819) 254-8760
Kuujjuak (819) 964-2909 ou 1 877 964-2961

OUTAOUAIS

Aylmer (819) 682-0362 ou 1 800 567-9678
Buckingham (819) 986-8596 ou 1 800 567-9694
Campbell's Bay (819) 648-2132 ou 1 800 567-9685
Gatineau (819) 568-6500
Hull (819) 772-3502
Maniwaki (819) 449-4284 ou 1 800 567-9209
Papineauville (819) 427-6878 ou 1 877 639-0739

QUÉBEC CAPITALE-NATIONALE

Baie-Saint-Paul (418) 435-5590
Beauport (418) 646-3350
Charlesbourg (418) 644-1266
Des Quartiers-Historiques (418) 643-3300
Vanier des Rivières (418) 646-1950
La Côte-de-Beaupré (418) 827-6730
La Malbaie (418) 665-4491 ou 1 800 567-8004
Limoilou (418) 646-0050
Loretteville (418) 840-2900
Portneuf (418) 285-2622 ou 1 800 463-3886
Sainte-Foy (418) 646-8066

SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Chicoutimi (418) 698-3592 ou 1 800 267-3592
Jonquière (418) 695-7898 ou 1 800 567-9262
La Baie (418) 544-3378
Lac-Saint-Jean-Est (418) 668-5281 ou 1 800 668-5281
Maria-Chapdelaine (418) 276-3560 ou 1 800 268-3560
Roberval (418) 275-3742 ou 1 800 567-7491